

KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) WILAYAH GOWA

Zulfa Khaeria Jufri

Jurusan ilmu administrasi Negara, fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar

Email : zulfakhaeria@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi sumber daya manusia di kantor Samsat Wilayah Gowa yang diukur dengan indikator Pengetahuan, keterampilan, dan konsep diri/sikap. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi dilihat dari faktor kreativitas, faktor pengalaman, dan faktor motivasi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun pengecekan keabsahan data dilakukan melalui cara triangulasi, dan member check. Teknik analisis data menggunakan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kompetensi Sumber Daya Manusia di Kantor Samsat Wilayah Gowa memiliki karakteristik kompetensi yang sudah sangat bagus, pengetahuan yang didukung oleh pendidikan dan pengalaman sudah sesuai dengan disiplin ilmu pegawai dengan pekerjaan yang diberikan kepada pegawai, keterampilan berkomunikasi dan mengoperasikan teknologi informasi juga bagus, serta sikap pegawai menunjukkan sikap disiplin dan tanggung jawab terhadap pekerjaan juga sangat bagus. Pengalaman, kreativitas, dan motivasi merupakan faktor yang sangat mempengaruhi meningkatnya kompetensi sumber daya manusia di kantor Samsat wilayah Gowa.

Kata Kunci : *Kompetensi, Sumber Daya Manusia, Samsat*

1. PENDAHULUAN

Pesatnya pembangunan pada era reformasi saat ini lebih terdorong untuk memanfaatkan sumber daya manusia yang ada. Hal ini menggambarkan bahwa sumber daya manusia menjadi salah satu urgensi dalam pembangunan nasional. Sumber daya manusia/ pegawai yang ada dalam sebuah organisasi secara proporsional harus diberikan latihan dan pendidikan yang sebaik-sebaiknya, bahkan harus sesempurna mungkin. Mengembangkan pengetahuan para pegawai berarti meningkatkan kemampuan pegawai untuk lebih mengenal dan memahami perkembangan organisasi serta sasaran yang akan dicapai organisasi. Salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi dalam usaha pencapaian tujuan sangat ditentukan oleh

kemampuan serta keterampilan pegawainya disamping kemampuan untuk menggerakkan dan mengarahkan bawahan atau pegawai dari pimpinan organisasi itu sendiri. Pentingnya kualitas sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan menjadikan kompetensi menjadi salah satu aspek penentu keberhasilan organisasi atau perusahaan. Sutrisno (2015: 203) menggambarkan bahwa: "Kompetensi dalam organisasi publik sangat diperlukan terutama untuk menjawab tuntutan organisasi, dimana adanya perubahan yang sangat cepat, perkembangan masalah yang sangat kompleks dan dinamis serta

ketidakpastian masa depan dalam tatanan kehidupan masyarakat.”¹

Kompetensi sumber daya manusia menjadi syarat utama dalam kinerja. Tanpa kompetensi, pekerjaan tidak akan dapat diselesaikan secara baik. Terutama aparatur pelayanan publik yang berhubungan secara langsung dengan masyarakat. Kompetensi kinerja menjadi aspek yang paling berpengaruh terhadap kinerja yang dilakukan.

Kompetensi pegawai dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik, misalnya menciptakan inovasi-inovasi baru, atau melakukan kreativitas yang dapat memberikan dampak efektivitas dan efisiensi. Masalah kompetensi ini juga disinggung dalam Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 pasal 1 ayat 10 tentang ketenagakerjaan yaitu “kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan”². Badan Kepegawaian Negara RI Nomor 46A tahun 2003 dalam Manullang (2012:201) juga mendefinisikan kompetensi sebagai: “Kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang pegawai negeri sipil yang berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga pegawai negeri sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara, secara profesional, efektif, dan efisien.”³

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai suatu sistem yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan

masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu kantor.

Pengembangan sumber daya manusia pada kantor SAMSAT perlu dilakukan secara berkesinambungan sehingga akan menghasilkan pegawai/aparatur pemerintah yang profesional, berdedikasi, dan mempunyai disiplin kerja yang tinggi. Sumber daya manusia berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia merupakan perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan bahwa penginputan data wajib pajak yang dilakukan pada akhir bulan sehingga banyaknya/ menumpuknya data wajib pajak yang harus diinput setiap bulannya, dan tidak sedikit masyarakat yang memberikan keluhannya terhadap pelayanan yang kurang memuaskan, seperti penyampaian informasi yang belum transparan, waktu pelayanan yang cukup lama, serta kondisional pelayanan publik yang belum kondusif. sumber daya manusia yang dimiliki instansi ini tidak seimbang dengan jumlah pekerjaan yang harus dikerjakan. Dengan kondisi tersebut, tentunya dibutuhkan kompetensi pegawai yang lebih optimal. Berdasarkan paparan diatas, judul dari penelitian ini adalah **“Kompetensi Sumber Daya Manusia di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Gowa”**

2. RUMUSAN MASALAH

Adapun permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu,

- a. bagaimanakah kompetensi sumber daya manusia di kantor Samsat wilayah Gowa ?
- b. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia di kantor Samsat wilayah Gowa ? .

¹ Edy Sutrisno. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ed.1, Cet.7. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group. Hal: 203

²Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 pasal 1 ayat 1 tentang Ketenagakerjaan

³Sholehatusya'diah'. 2017. *Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dikantor PT. Kitadin Tenggara Seberang*. e-jurnal Administrasi Negara Vol.5 No.2. hal. 5791

3. TUJUAN PENULISAN

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan:

- a. untuk mengetahui kompetensi sumber daya manusia di kantor samsat wilayah gowa
- b. faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi di kantor samsat wilayah gowa.

4. TINJAUAN PUSTAKA

a. Konsep Kompetensi

Scale dalam Sutrisno (2015:202) secara harafiah, “kompetensi berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang. Adapun secara etimologi, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik.”⁴ Prawironegoro dan Utari (2016) menjelaskan bahwa kompetensi merupakan perpaduan keterampilan, pengetahuan, kreativitas, dan sikap positif terhadap pekerjaan tertentu yang diwujudkan dalam kinerja.⁵ Spencer dalam Moeheriono (2012:5) mendefinisikan arti dari kompetensi yaitu sebagai berikut :Karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kasual atau sebagai sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior ditempat kerja atau pada situasi tertentu”⁶

⁴Sutrisno. Op. Cit. p.202

⁵Darsono Pawironegoro dan Dewi Utari. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Abad 21 Kajian tentang Sumber Daya Manusia secara Filsafat, Ekonomi, Sosial, Antropologi, dan Politik*. Jakarta: Mitra Wacana Media. Hal.

⁶Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Cetakan ke 2. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Hal.5

b. Karakteristik Kompetensi

Karakteristik kompetensi menurut Spencer dan Spencer dalam Hutapea dan Thoha (2008:28-30) yaitu:

- 1) Pengetahuan(*Knowledge*)
Pengetahuan merupakan informasi yang dimiliki oleh seseorang. Pengetahuan adalah komponen utama kompetensi yang mudah diidentifikasi. Seseorang yang mengetahui tentang banyak hal belum tentu orang tersebut dapat melakukan apa yang dia ketahui.
- 2) Keterampilan(*Skill*)
Keahlian/Kecakapan melakukan sesuatu dengan baik.
- 3) Konsep Diri(*Self Concept*)
Konsep diri (*self concept*) merupakan sikap atau nilai individu. Nilai individu mempunyai sifat reaktif yang dapat memprediksi apa yang akan dilakukan oleh seseorang dalam waktu singkat. Konsep diri dipengaruhi oleh nilai-nilai yang dimiliki oleh seseorang yang diperolehnya sejak kecil sampai saat tertentu.
- 4) Ciri Diri(*Traits*)
Ciri diri adalah karakter bawaan diri, misalnya reaksi yang konsisten terhadap sesuatu. Ciri diri ini merupakan karakteristik fisik, kognitif, dan sosial yang melekat secara permanen pada diri seseorang.
- 5) Motif (*Motiv*)
Motif adalah sesuatu yang dipikirkan atau diinginkan seseorang secara konsisten, yang dapat menghasilkan perbuatan. Kebutuhan, keinginan, dan perhatian (*concern*) yang biasanya terjadi tanpa disadari ini akan mempengaruhi pemikiran seseorang untuk mencapai sasaran kerjanya sehingga pada akhirnya akan berdampak pada perilaku seseorang.⁷

⁷ Parulian Hutapea dan Nurianna Thoha. 2008. *Kompetensi Plus: Teori, Desain, Kasus*

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi

Zwell dalam Wibowo (2016: 283-286) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu :

- 1) Keyakinan dan Nilai-Nilai
Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat memengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu. Untuk itu, setiap orang harus berpikir positif baik tentang dirinya maupun terhadap orang lain dan menunjukkan ciri orang yang berpikir kedepan.
- 2) Keterampilan
Keterampilan memainkan peran dikebanyakan kompetensi. Berbicara didepan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik.
- 3) Pengalaman
Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya.
- 4) Karakteristik Kepribadian
Kepribadian dapat memengaruhi keahlian manajer dan pekerja dalam sejumlah kompetensi, termasuk dalam penyelesaian konflik, menunjukkan kepedulian interpersonal, kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pengaruh dan membangun hubungan.

- 5) Motivasi
Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.
- 6) Isu Emosional
Perasaan tentang kewenangan dapat memengaruhi kemampuan komunikasi dan menyelesaikan konflik dengan manajer. Orang mungkin mengalami kesulitan mendengarkan orang lain apabila mereka tidak merasa didengar.
- 7) Kemampuan Intelektual
Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi.
- 8) Budaya Organisasi
Budaya organisasi memengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan sebagai berikut :
 - a) Praktik rekrutmen dan seleksi
 - b) Sistem penghargaan mengomunikasikan pada pekerja
 - c) Praktik pengambilan keputusan
 - d) Filosofi organisasi misi, visi, dan nilai-nilai berhubungan dengan semua kompetensi.
 - e) Kebiasaan dan prosedur memberi informasi kepada pekerja tentang berapa banyak kompetensi yang diharapkan.
 - f) Komitmen pada pelatihan dan pengembangan mengomunikasikan pada pekerja tentang pentingnya kompetensi tentang kepemimpinan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia adalah kreativitas. West dalam jurnal Manajemen Usahawan Indonesia (2004:29) bahwa “kreativitas sifatnya alami, dapat berkembang dan sepanjang

hayat. Esensi kreativitas terletak pada kemampuan menampilkan gagasan baru, mengerjakan berbagai hal dengan cara yang berbeda dan memikirkan pendekatan alternatif.”⁸

Dharma dan Akib dalam jurnal Manajemen Usahawan Indonesia (2004) menjelaskan bahwa “kreativitas yang muncul dapat membantu mencapai hasil yang luar biasa ditempat kerja dalam tim dan untuk diri sendiri. Kreativitas menjadikan orang lebih kompetitif, produktif, dan efektif.”⁹

d. Sumber Daya Manusia

Amstrong dalam Pawironegoro dan Utari (2016:2), “Sumber Daya Manusia adalah harta yang paling penting yang dimiliki oleh suatu organisasi”.¹⁰ Sumber daya manusia yang mengoperasikan alat kerja untuk mencapai tujuan organisasi, dan juga sebagai aset itu harus bekerja efektif dan harus berpedoman pada kultur organisasi. Kultur organisasi merupakan ideologi yang menjadi dasar berpikir dan berperilaku sumber daya manusia untuk mencapai tujuan. Nawawi (2008:40) menggambarkan bahwa sumber daya manusia meliputi tiga pengertian yaitu :

- 1) Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja dilingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pegawai atau karyawan)
- 2) Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
- 3) Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (non material/non finansial) didalam organisasi bisnis,

yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (*real*) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensinya.¹¹

Hasibuan (2009:244) menjelaskan bahwa sumber daya manusia adalah “Kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasan”.¹²

5. KERANGKA KONSEPTUAL

Teori yang digunakan untuk mengukur kompetensi adalah Hutapea dan Thoha (2008) karakteristik kompetensi terdiri dari tiga bagianya itu: pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), konsep diri/ sikap (*traits*). Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi menurut Wibowo (2016) yaitu :Pengalaman, dan motivasi. Serta faktor kreativitas yang dikemukakan oleh Darma dan Akib dalam jurnal Manajemen Usahawan Indonesia (2004).

6. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun pengecekan keabsahan data dilakukan melalui cara triangulasi, dan member check. Teknik analisis data menggunakan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

⁸Surya Darma dan Haedar Akib. 2004. *Manajemen Usahawan Indonesia: Kreativitas Sebagai Esensi dan Orientasi Pengembangan SDM*. Usahawan No.06 thn XXXIII Juni 2004

⁹Ibid. Hal 29

¹⁰ Pawironegoro dan Utari. op. cit. p. .2

¹¹ Hadari Nawawi. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Cetakan ke 7. Yogyakarta: Gajah Mada University. Hal. 40

¹² Drs. H. Malayu S.P.Hasibuan. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi revisi*. Cetakan ke-13. Jakarta: Bumi Aksara. Hal. 244

7. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Karakteristik kompetensi

1) Pengetahuan

Dalam teori Soekidjo Notoatmodjo menjelaskan bahwa “Pengetahuan sangat erat kaitannya dengan pendidikan dimana diharapkan seseorang dengan pendidikan tinggi, maka orang tersebut akan semakin luas pula pengetahuannya. Mengetahui dan memahami pengetahuan dibidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja.”¹³ Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan di Kantor Samsat Wilayah Gowa bahwa rata-rata jenjang pendidikan pegawai adalah sarjana, dan disiplin ilmu yang dimiliki sesuai dengan bidang kerja yang diberikan. Selain itu, orang dengan lulusan sekolah kedinasan berada dalam lingkungan Samsat sehingga memudahkan pegawai dalam mengerjakan pekerjaan yang dilimpahkan kepadanya.

Soekidjo Notoatmodjo “pengalaman sebagai sumber pengetahuan merupakan suatu cara untuk memperoleh kebenaran pengetahuan dengan cara mengulang kembali pengetahuan yang diperoleh dalam memecahkan masalah yang dihadapi masa lalu”¹⁴ berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bahwa rata-rata pegawai memiliki lebih dari satu pengalaman kerja, banyaknya pegawai menemukan kerjaan yang sama, mengulang pengetahuan yang telah didapatkan ditempat sebelumnya, sehingga pegawai mahir atau memiliki keterampilan kerja berkat pengulangan pekerjaan yang didapatkan. Hal tersebut dapat dipahami bahwa Pendidikan dan pengalaman merupakan sumber dari meningkatnya sebuah pengetahuan.

2) Keterampilan

Keterampilan merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam mengerjakan dan menyelesaikan sebuah pekerjaan. Keterampilan sangat dibutuhkan dalam organisasi, keterampilan berkomunikasi dan keterampilan dalam menggunakan teknologi informasi merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi.

Spencer dan Spencer mengatakan bahwa “keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual”¹⁵ dari hasil wawancara dengan beberapa pegawai dapat dilihat bahwa pada umumnya pegawai sudah memiliki keterampilan dalam fisik seperti menggunakan teknologi komputer, hal tersebut dikarenakan pada bidang yang ia kerjakan tidak memerlukan keterampilan khusus dalam menggunakannya. Hanya dengan satu bidang kerja yang memerlukan keterampilan khusus dan diberi pelatihan sebelum menempati posisi tersebut, yaitu pada bagian penetapan dan pelayanan khususnya opsys/opdat.

Sebagai bagian dari kantor pelayanan tentu dibutuhkan keterampilan berkomunikasi dengan sesama pegawai dengan masyarakat wajib pajak, keterampilan tersebut dibutuhkan untuk mengantisipasi ketika masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Sama halnya dengan berpikir analitis dan konseptual, pegawai samsat juga memiliki keterampilan tersebut. Pegawai dituntut mempunyai ide-ide yang dapat menarik minat wajib pajak untuk membayarkan pajaknya.

¹³Notoatmodjo, Soekidjo. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku. Cetakan 1*. Jakarta: PT Rineka Cipta. Hal 28

¹⁴ Ibid

¹⁵Wibowo.2016. *Manajemen Kinerja*. Cet 10 ed 5. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Hal 273

3) Sikap

Dalam teori Spencer dan Spencer “sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi.”¹⁶ Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dapat dilihat bahwa pegawai memiliki sikap disiplin, samsat mengukur kedisiplinan pegawai dengan memakai *finger print*, metode tersebut efektif dalam meningkatkan kedisiplinan pegawai, selain itu pegawai memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu. Hal tersebut merupakan nilai-nilai yang terdapat dalam diri seseorang yang dapat dilihat oleh sesama pegawai atau atasan.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

1) Pengalaman

Pegawai Samsat memiliki banyak pengalaman dapat mempengaruhi kompetensi, dengan banyaknya pengalaman yang dimiliki selama bertahun-tahun dan berganti tempat namun memiliki kemiripan pekerjaan yang diberikan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai. Hal ini sesuai dengan pendapat Siagian (2007) bahwa “pengalaman kerja mengacu pada berapa lama seseorang bekerja, berapa banyak jenis pekerjaan atau jabatan yang pernah dilakukannya dan berapa periode masa kerjanya pada masing-masing pekerjaan atau jabatan tersebut.”¹⁷ Pengalaman kerja menunjukkan suatu kemampuan atau keterampilan yang dimiliki seseorang, seseorang yang memiliki banyak pengalaman kerja akan lebih mudah

untuk memahami pekerjaan yang serupa dengan pengalaman kerja terdahulu.

2) Kreativitas

Kreativitas individu yang dimiliki pegawai dengan melakukan berbagai macam cara menarik minat wajib pajak untuk membayar pajak salah satunya dengan menerapkan isi oli dan servis motor gratis, hal tersebut menarik minat wajib pajak datang melakukan servis motor gratis. Pegawai tersebut memanfaatkan suasana tersebut dengan melakukan pendekatan dan sosialisasi akan pentingnya membayar pajak. kreativitas individu pegawai sama halnya dengan pendapat Dharma dan Akib dalam jurnal Manajemen Usahawan Indonesia (2004) menjelaskan bahwa “kreativitas yang muncul dapat membantu mencapai hasil yang luar biasa ditempat kerja dalam tim dan untuk diri sendiri. Kreativitas menjadikan orang lebih kompetitif, produktif, dan efektif.”¹⁸

3) Motivasi

Zwell mengatakan bahwa “Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.”¹⁹, dari data hasil wawancara dan observasi yang dilakukan adalah salah satu motivasi pegawai melakukan pekerjaannya dengan baik adalah adanya insentif yang diberikan kepada pimpinan Bapenda Sulsel, namun ada target yang harus dicapai pegawai. Samsat diberi target pemasukan pajak yaitu sebesar 73 M ditahun 2018. Jika target tersebut dapat dicapai, maka insentif akan didapat. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Mustofa bahwa “seseorang akan bergerak atau

¹⁶Hutapea dan Thoha. Loc. Cit

¹⁷Afrilyan, Bram. *Pengaruh Kompetensi, Pengalaman Kerja dan Penempatan Terhadap Komitmen Organisasi PT. Wahana Meta Riau di Pekanbaru*.Jom Fekom, Vol 4 2017

¹⁸Ibid. Hal 29

¹⁹Wibowo. Loc. Cit.

mengambil tindakan karena ada insentif yang akan didapatkan. Misalnya, seseorang mau bekerja dari pagi sampai sore karena tahu bahwa ia akan mendapatkan insentif berupa gaji, jika seseorang tahu akan mendapatkan penghargaan, maka ia pun akan bekerja lebih giat lagi dalam bekerja.”²⁰

8. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kompetensi Sumber Daya Manusia Di Kantor Samsat Wilayah Gowa dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut

Kompetensi yang dimiliki sumber daya manusia dari segi pengetahuan sudah sesuai dengan latar belakang dan disiplin ilmu yang dimiliki pegawai. Kompetensi yang dimiliki sumber daya manusia dari segi keterampilan, secara umum tidak membutuhkan keterampilan khusus dalam menggunakan teknologi informasi, namun ada satu bidang yang membutuhkan pelatihan sebelum menempati bidang tersebut yaitu bidang pelayanan. Dari segi keterampilan berkomunikasi, sumber daya manusia sudah baik dan keterampilan tersebut sudah seharusnya dimiliki oleh semua sumber daya manusia di kantor Samsat karena merupakan kantor pelayanan, yang sudah seharusnya memiliki kecakapan berkomunikasi dengan masyarakat wajib pajak. Kompetensi sumber daya manusia dari segi sikap dan tanggung jawab sudah dimiliki pegawai yang menunjang sikap dan kegigihan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan kantor seperti melakukan penagihan pajak walaupun jumlah pegawai tidak sebanding dengan luas wilayah kerja. Disiplin kerja pegawai di UPT Samsat Gowa pada umumnya sudah baik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi pegawai dilihat dari segi pengalaman, kreativitas dan motivasi sangat mempengaruhi dalam peningkatan kompetensi pegawai. Hal tersebut dilihat dari pengalaman kerja pegawai yang sangat relevan dengan pekerjaan pegawai sekarang, kreativitas pegawai dalam menyampaikan dan menerapkan gagasan-gagasan baru, serta motivasi kerja pegawai yang tinggi.

9. IMPLIKASI

Penelitian yang telah dilakukan bahwa pentingnya kompetensi dalam dunia kerja, pada dasarnya kompetensi sudah menjadi syarat utama untuk memasuki dunia kerja, kompetensi sumber daya manusia di kantor Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Gowa telah memenuhi karakteristik dari kompetensi tersebut. Hasil dari penelitian ini diharapkan Kompetensi Sumber Daya Manusia Di Kantor Samsat dapat meningkatkan kompetensi pegawai dan menjadi lebih baik.

10. SARAN

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, dapat direkomendasikan saran-saran sebagai berikut :

- a. Guna mengurangi beban kerja pada bagian pendataan dan penagihan diperlukan penambahan pegawai agar tanggung jawab sesuai dengan beban kerja yang diberikan.
- b. Adanya penghargaan prestasi kerja pegawai dari UPT itu sendiri, Untuk mengapresiasi pegawai yang memiliki motivasi tinggi dalam melaksanakan tanggung jawabnya.

²⁰Firmanda Tommy. *Teori motivasi insentif*. http://tommy_firmanda-fpsi09.web.unair.ac.id. Diakses pada 19 Juli 2018, 13:14

11. DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Darsono Pawironegoro dan Dewi Utari. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Abad 21 Kajian tentang Sumber Daya Manusia secara Filsafat, Ekonomi, Sosial, Antropologi, dan Politik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Edy Sutrisno. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ed.1, Cet.7. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Hadari Nawawi. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Cetakan ke 7. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Hasibuan SP Malayu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi revisi*. Cetakan ke-13. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moehariono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Cetakan ke 2. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Cetakan 1. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Parulian Hutapea dan Nurianna Thoha. 2008. *Kompetensi Plus: Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yng Dinamis*. Jakarta: Gramedia.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Cet 10 ed 5. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Jurnal :

- Afrilyan, Bram. *Pengaruh Kompetensi, Pengalaman Kerja dan Penempatan Terhadap Komitmen Organisasi PT. Wahana Meta Riau di Pekanbaru*. Jom Fekom, Vol 4 2017
- Sholehatusya'diah'. 2017. *Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dikantor PT. Kitadin Tenggara Seberang*. e-jurnal Administrasi Negara Vol.5 No.2. hal. 5791

Dokumen :

- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 pasal 1 ayat 1 tentang Ketenagakerjaan.

Sumber Lain :

- Surya Darma dan Haedar Akib. 2004. *Manajemen Usahawan Indonesia: Kreativitas Sebagai Esensi dan Orientasi Pengembangan SDM*. Usahawan No.06 thn XXXIII Juni 2004
- Firmanda Tommy. *Teori motivasi insentif*. http://tommy_firmanda-fpsi09.web.unair.ac.id. Diakses pada 19 Juli 2018, 13:14